

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Kepuasan Kerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2018) istilah Kepuasan merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Secara teoritis pengertian kepuasan kerja telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya yaitu menurut Sudaryo, Agus & Nunung (2018) kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi. Sementara itu pendapat lain tentang kepuasan kerja juga dikemukakan oleh Hasibuan (2018) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam

pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Sedangkan kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasannya diluar pekerjaan lebih mempersoalkan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan karyawan (senang atau tidak senang) terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya, seperti senang dengan imbalan yang diberikan, senang terhadap kerjasama antar karyawan, dan hal-hal lainnya.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari karyawan terkait penghargaan yang diterima, situasi kerja dan kerja sama antara pimpinan dengan karyawan. Adapun mengenai jenis-jenis kepuasan kerja yakni (Hasibuan 2018) jenis-jenis kepuasan kerja terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Kepuasan kerja dalam pekerjaan

Adalah kepuasan kerja yang di nikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Pegawai lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walupun balas jasa itu penting.

2. Kepuasan kerja diluar pekerjaan

Adalah kepuasan kerja pegawai yang dinikmati diluar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasannya diluar pekerjaan lebih mempersoalkan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya.

3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja balas jasanya dirasa adil dan layak.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Karyawan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan kerja Secara rinci pendapat Sudaryo, Agus & Nunung (2018) di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja

lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan karyawan. Semakin kondusif suasana dan lingkungan kerja maka karyawan akan merasakan senang hati dan bersemangat saat menjalankan pekerjaan.

2. Gaji (Kompensasi)

Pemberian balas jasa diterapkan atas asas adil dan layak dan memperhatikan undang-undang perburuhan yang berlaku. Akses adil maksudnya pemberian balas jasa kepada karyawan harus disesuaikan dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, tanggung jawab, jabatan pekerjaan, dan memenuhi persyaratan

internal konsistensi. Sedangkan asas layak maksudnya adalah balas jasa yang diterima karyawan dapat memenuhi kebutuhannya. Jadi, prinsip adil dan layak harus mendapat perhatian dengan baik, agar balas jasa yang akan diberikan merangsang gairah dan kepuasan kerja karyawan.

3. Sikap Pimpinan

Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, cara seorang pemimpin untuk mengarahkan bawahannya agar dapat bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja mempunyai indikator yang dapat menyusun serta merangkai sebuah tujuan dari kepuasan kerja yang dapat di jadikan acuan yang terarah serta tersusun secara terstruktur sebagai berikut. Adapun indikator kepuasan kerja yakni dipengaruhi oleh beberapa indikator yang dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan kerja menurut (Sedarmayanti 2019):

1. Pekerjaan itu sendiri

Yaitu hubungan yang melibatkan antar dua pihak antara perusahaan dengan para pegawai, dan keadaan tugas pekerjaan yang dianggap menarik yang memberikan kesempatan untuk belajar dan bertanggung jawab.

2. Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Promosi

Yaitu merupakan faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4. Supervise

Merupakan kemampuan atasan untuk memberikan kemampuan teknis dan dukungan perilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam pekerjaan.

5. Rekan kerja

Merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai lainnya yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

2.1.2 Lingkungan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh yang baik terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.

Danang (2019) bahwa Lingkungan kerja adalah segala sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebaskan. Sedarmayanti (2018) bahwa Lingkungan kerja adalah keseluruhan perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang

bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok.

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut.

Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja. Pada saat ini lingkungan kerja dapat didesain sedemikian rupa untuk menciptakan hubungan kerja yang mengikat pekerja dalam lingkungannya. Lingkungan kerja yang baik adalah yang aman tenteram, bersih, tidak bising, terang dan bebas dari segala macam ancaman dan gangguan yang dapat menghambat karyawan untuk bekerja secara optimal.

Lingkungan kerja yang kondusif akan membawa dampak baik bagi kelangsungan karyawan bekerja, sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang kondusif akan membawa dampak negatif bagi kelangsungan karyawan bekerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, tetapi juga dapat menyebabkan suatu kegagalan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi pekerja, terutama lingkungan kerja yang bersifat psikologis. Sedangkan pengaruhnya itu sendiri dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif.

2.1.2.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Selain dari pada definisi dari lingkungan kerja, lingkungan kerja mempunyai Jenis-jenis yang menjadikan erbandingan dari setiap fungsi serta tujuannya (Sedarmayanti 2019) Jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

1. Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Sedarmayanti (2019) Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni:

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (Seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

Adapun mengenai teori dari lingkungan kerja yakni (Handoko 2019) Lingkungan kerja fisik juga merupakan salah satu fundamental dalam kerja pegawai yang berpengaruh pada prestasi kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah:

a. Kebisingan

Bukti dari telaah-telaah tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan atau dapat diramalkan pada umumnya tidak menyebabkan penurunan

prestasi kerja sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan mengganggu konsentrasi pegawai.

b. Penerangan

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia pegawai. Pencapaian prestasi kerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk pegawai yang lebih tua dibanding yang lebih muda.

c. Suhu

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.

2.1.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Mengenai indikator dari lingkungan kerja menurut (Silaen 2019) Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori dari para ahli seperti yang diutarakan oleh diantaranya:

a. Pencahayaan

Pencahayaan yang cukup tetapi tidak menyilaukan akan membantu menciptakan kinerja pegawainya.

b. Sirkulasi udara.

Sirkulasi udara yang baik akan menyehatkan badan. Sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan kerja sangat diperlukan apabila ruangan tersebut penuh dengan karyawan.

c. Kebisingan.

Kebisingan mengganggu konsentrasi, siapapun tidak senang mendengarkan suara bising, karena kebisingan merupakan gangguan terhadap seseorang.

d. Warna.

Warna dapat berpengaruh terhadap jiwa manusia, sebenarnya bukan warna saja yang diperhatikan tetapi komposisi warna pun harus pula diperhatikan. Apabila warna dari suatu ruangan mempunyai komposisi yang menarik atau mempunyai karakter, perubahan yang positif pun akan timbul baik perubahan mood atau secara sikap.

e. Kelembaban udara.

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara.

f. Fasilitas.

Fasilitas merupakan suatu penunjang untuk karyawan dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

2.1.3 Kepemimpinan

2.1.3.1 Pengertian Kepemimpinan

Menurut pendapat dari Suswati (2020) menyatakan dalam bukunya bahwa kepemimpinan secara umum dapat diartikan sebagai sifat dari seseorang pemimpin dan juga dimiliki oleh setiap individu. Menurut Ningrum (2021)

menyatakan dalam bukunya bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memotivasi dan mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk bekerjasama dan produktif mencapai prestasi yang sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Menjalankan kepemimpinan berdasarkan identifikasi, pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, pengetahuan, kreativitas yang dikemas secara unik sesuai dengan potensi dan seni masing-masing pemimpin.

Ciri-ciri utama kepemimpinan yang sukses dalam organisasi yakni mempunyai kecerdasan, kedewasaan dan keluasan hubungan sosial, motivasi diri dan mendorong karyawan untuk berprestasi, serta mempunyai sikap hubungan manusiawi yang terjaga (Davis, 2019). Akan tetapi dalam usaha memperoleh dukungan para karyawan seorang pemimpin perlu memperhatikan paling sedikit dua hal, yaitu loyalitas karyawan kepada pemimpin yang bersangkutan mungkin diperoleh apabila pemimpin tersebut loyal pula kepada para karyawannya, dan pengembangan karirnya harus juga berakibat pada pengembangan karir para karyawan tersebut.

Tampak bahwa agar sebuah kelompok beroperasi secara efektif maka seseorang harus melakukan dua fungsi utama sebagai pemimpin, yaitu:

1. Fungsi pemecahan masalah atau fungsi yang bertalian dengan tugas yang mencakup fungsi memberi saran pemecahan, informasi dan pendapat.
2. Fungsi sosial atau fungsi pembinaan kelompok meliputi segala sesuatu yang membantu kelompok beroperasi secara lebih lancar, misalnya menyetujui atau memberi pujian kepada anggota lain dalam kelompok, menengahi ketidak-sepakatan kelompok atau bahkan memerhatikan jalannya diskusi kelompok.

2.1.3.2 Strata Kepemimpinan

Menurut pendapat dari Farida dan Hartono (2019) dalam bukunya menyebutkan bahwa dalam organisasi/perusahaan yang besar, kepemimpinan terbagi dalam 3 Strata utama, yakni:

- 1) *Top Management*: yang tekanan tugasnya pada pelaksanaan administrasi dalam menyusun rencana, Policy dan lapoan terdiri dari direksi.
- 2) *Middle management*: eksekutif pelaksanaan rencana dan *policy* organisasi terdiri dari para kepala bagian.
- 3) *Operating management*: eksekutif di lapangan yang terdiri dari kepala kepala unit pelaksana, para pengawas di lapangan.

2.1.3.3 Indikator Kepemimpinan

Menurut Ningrum (2021) menyatakan dalam bukunya bahwa indikator-indikator kepemimpinan yaitu:

- 1) Keputusan

Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.

- 2) Komunikasi,

Kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung.

- 3) Partisipatif

Kemampuan pemimpin dalam memberikan arahan dan membantu para karyawan.

4) Menciptakan Lingkungan Kerja

Kemampuan pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik dan aman, maka setiap pimpinan harus punya sikap *friendly*.

5) Delegasi

Kemampuan mendelegasikan adalah hal yang sangat penting bagi keberhasilan hidup kita. Semakin baik kemampuan kita mendelegasikan semakin mudah kita akan meraih kebahagiaan.

6) Tanggung Jawab

Seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab bias diartikan sebagai kewajiban yang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

2.1.4 Komunikasi Interpersonal

2.1.4.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi atau communication berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti sama. *Communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*make to common*). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Menurut Nofrion (2020) komunikasi adalah suatu proses pertukaran ide, pesan dan kontak, serta interaksi social termasuk aktivitas pokok dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi, manusia bisa mengenal satu sama lain, menjalin hubungan, membina kerjasama, saling mempengaruhi, bertukar ide dan pendapat, serta mengembangkan suatu masyarakat dan budaya. Bisa dikatakan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan.

Mulyana (2018) menyatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia.

2.1.4.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Kegiatan komunikasi yang dilakukan sehari-hari oleh manusia tentu memiliki tujuan atau sesuatu yang diharapkan. Tujuan dari komunikasi interpersonal sangat beragam, namun pada intinya tujuan komunikasi interpersonal adalah dapat tercipta saling pengertian diantara pihak yang terlibat dalam komunikasi. Seseorang berkomunikasi dengan orang lain tentu saja mempunyai tujuan tertentu, termasuk di dalamnya komunikasi interpersonal merupakan suatu action oriented, adalah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Menurut Surato A.W (2018) tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum dan

melambatkan tangan, membungkukan badan, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek.

- b. Menemukan diri sendiri Artinya seseorang melakukan komunikasi interpersonal, karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan-kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang di sukai dan di benci.
- c. Menemukan dunia luar Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Dengan komunikasi interpersonal diperoleh informasi, dan dengan informasi itu dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui.
- d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.
- e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung (dengan menggunakan media). Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa. Setiap interaksi yang dilakukan oleh manusia akan dipengaruhi oleh beberapa hal. Johnson (dalam Supratiknya, 2019) kegagalan dalam komunikasi disebabkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sumber-sumber hambatan yang bersifat emosional dan sosial atau cultural. Misalnya karena tidak suka pada seseorang maka semua kata-katanya ditafsirkan negative.
2. Sering kita mendengarkan dengan maksud sadar maupun tidak sadar untuk memberikan penilaian dan menghakimi si pembicara, akibatnya ia menjadi bersikap defensive, artinya bersikap menutup diri dan sangat berhati-hati dalam berkata-kata.
3. Sering kita gagal menangkap maksud konotatif dibalik ucapannya kendati kita sepenuhnya tahu arti denotative kata-kata yang digunakan oleh seorang pembicara.
4. Kesalahfahaman atau distorsi dalam komunikasi sering terjadi karena tidak saling mempercayai.

2.1.4.4 Indikator Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator yaitu sebagai berikut (Thoha, 2019).

1. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain dan keinginan untuk menanggapi secara jujur semua informasi yang datang kepadanya.

2. Empati

Empati dimaksudkan untuk merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain, yakni mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain.

3. Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai Komunikasi Interpersonal yang efektif. Dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan. Dukungan yang tidak terucapkan seperti gerakan anggukan kepala, kedipan, mata, senyum atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tak terucapkan.

4. Kepositifan

Komunikasi Interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang, perasaan positif terhadap seseorang itu dikomunikasikan dan suatu perasaan positif dalam situasi komunikasi umum amat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama.

5. Kesamaan

Komunikasi Interpersonal akan lebih bisa efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan. Ini bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesamaan tidak bisa berkomunikasi. Jelas mereka bisa berkomunikasi, akan tetapi jika komunikasi mereka menginginkan efektif, hendaknya diketahui kesamaan-kesamaan kepribadian diantara mereka.

2.2. Penelitian Terdahulu

Adapun ringkasan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Arif Sultan Dzaki Vol. 4 No. 3 P-ISSN:3452-3412 (2022).	Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Syariah Bengkulu.	Kompenasi (X1, Motivasi (X2) Dan Kepuasan Kerja (Y).	Hasil penelitian Kompensasi berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai pada PT. Bank Syariah Bengkulu.
2.	Achmad Sudiro Rofiaty Vol. 1 No. 1 P-ISSN:6832-7865(2019)	Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Malang)	Kompenasi (X1, Lingkungan (X2) dan Kepuasan Kerja (Y)	Berdasarkan atas hasil analisis dan pembahasan mengenai pengujian pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Bank BTPN Cabang Malang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Kompensasi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja Bank BTPN.
3.	Hendro Tamali, Adi Munasip. E-ISSN 2632-2634.	Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pegawai PT. Pelindo I (Persero) Belawan.	Kompensasi (X1), Kepimpinan (X2) Lingkungan Kerja (X3) dan Kepuasan Karyawan (Y).	Secara parsial variabel kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara parsial variabel kepemimpinan dan variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara simultan kompensasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
4.	Febry Erfin Ardianti, Nurul Qomariah, Yohanes Gunawan Wibowo. E-ISSN: 2541-2566 p-ISSN:2088-916X.	Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Sumber Alam Santoso Pratama Karangsari Banyuwangi).	Motivasi Kerja, (X1), Kompensasi (X2) Lingkungan Kerja (X3) dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y).	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, kompensasi dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

5.	Widya Paramita, Siti khoiriyah, Agung Vol. 1 No. 4 P-ISSN: 3452-6734 (2018).	Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Tridaya Erimina Bahari.”	Motivasi Kerja (X1), Kompensasi (X2) dan Kepuasan Kerja (Y).	Kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Tridaya Eramina Bahari. Jika kompensasi dalam perusahaan meningkat, maka kepuasan kerja juga akan meningkat.
6.	Rosento dkk. 2022. ISSN: 2355-990X. E-ISSN: 2549-5178.	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT Dexter Ekspresindo Jakarta.	Lingkungan Kerja (X1) Kepuasan Karyawan (Y)	Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, menunjukkan hubungan variabel tersebut kuat antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja sebesar 57,9% dan sisanya 42,1% dipengaruhi oleh faktor lain.
7.	Ade Irma dkk. 2020. pISSN: 0285-6911-eISSN: 2528-1518.	Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Koperasi dan Koperasi Kabupaten	Lingkungan kerja (X1) kepuasan kerja (Y)	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Koperasi Kabupaten Bima.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)				
8.	Pusporini Palupi J, S.S.T., M.M 2019. Vol. 1, No. 2.	Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap kepuasan kerja karyawan Di Lingkungan Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong.	Motivasi Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2), Gaya Kepemimpinan (X3) kepuasan kerja karyawan (Y)	Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja mampu dijelaskan oleh motivasi kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan sebesar 78,1% sisanya sebesar 21,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.
9.	Kartono Agustiyanto dkk. 2022. ISSN 2541-6243 (Online), ISSN 2541-688X.	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Merangin Provinsi Jambi.	Lingkungan Kerja (X1) Motivasi (X2) Kepuasan Kerja (Y)	
10.	Abd. Jalil dkk. 2022. E - ISSN: 2809-8285; p-ISSN:2809-8382.	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Kecamatan Silih Nara Kabupaten Aceh Tengah.	Lingkungan Kerja (X1) Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Dilihat bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 16, dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 2.629 yang berarti apabila lingkungan kerja atau variabel (X) sama dengan nol maka kepuasan kerja karyawan sebesar 2.629. Sedangkan koefisien regresi b sebesar 0,448 menunjukkan bahwa setiap perubahan lingkungan kerja

				akan mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 44,8%.
--	--	--	--	---

Sumber: Data Sekunder Diolah 2023

2.3 Kerangka Konseptual

Dalam melakukan penelitian, penulis menyusun kerangka konseptual untuk mempermudah dalam penyusunan proposal ini. Selain itu dengan adanya kerangka konseptual yang penulis buat, penelitian yang dilakukan lebih mudah dan terarah, sehingga akan berkaitan satu sama lainnya.

2.3.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja sedikit banyaknya akan mempengaruhi kondisi fisik ataupun psikologis pegawai. Maka sangat penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat membuat pegawainya bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang ergonomik, sebagai ilmu terapan yang mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan tingkat kenyamanan, efisiensi, dan keamanan dalam mendesain tempat kerja demi memuaskan kebutuhan fisik dan psikologis pegawai di perusahaan.

Tentu saja pegawai kerja tidak datang dengan sendirinya, disamping dengan adanya kemauan dan usaha dalam diri pegawai, ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Meskipun factor ini penting dan besar pengaruhnya, namun banyak diantara perusahaan kurang memperhatikan faktor tersebut.

Lingkungan kerja yang kurang menyenangkan akan mengakibatkan menurunnya hasil kerja pegawai dan sebaliknya, jika lingkungan kerja sangat menyenangkan maka

akan menimbulkan rasa kepuasan kerja dan meningkatnya hasil kerja pada diri pegawai tersebut. Hal tersebut tentu saja akan menguntungkan bagi perusahaan.

2.3.2 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Rivai (2019:153) kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memancing tumbuhnya perasaan positif dalam diri orang-orang yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Teori kepemimpinan yang dikemukakan oleh Vitzhal Rivai, Deddy Mulyadi (2019:17) mengemukakan bahwa teori yang berusaha untuk mengidentifikasi karakteristik khas (fisik, mental, kepribadian) yang dikaitkan dengan keberhasilan kepemimpinan. Keberhasilan seorang pemimpin dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kemampuan untuk membina kerjasama dan hubungan yang baik, kemampuan yang efektifitas, kepemimpinan yang partisipatif, kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau waktu, kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau wewenang.

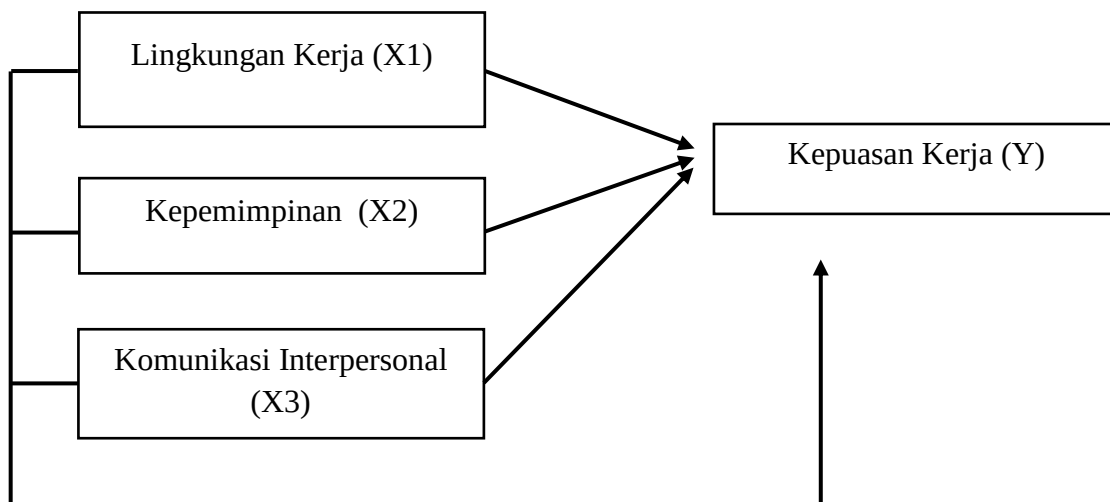
2.3.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja

Hubungan yang ada antar pekerja adalah hubungan ketergantungan sepihak yang bercorak fungsionalis. Kepuasan kerja yang ada pada para pegawai timbul jika terjadi hubungan yang harmonis dengan pegawai yang lain. Didalam kelompok kerja dimana pegawai harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka (kebutuhan harga diri dan aktualisasi) dapat dipenuhi dan mempunyai dampak motivasi kerja mereka (Arini, 2019).

Komunikasi interpersonal merupakan penyampaian informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang di dalamnya terjadi pergantian informasi. Komunikasi juga merupakan salah satu aspek dari kepuasan kerja. Apabila komunikasi interpersonal antar karyawan berjalan dengan baik, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan

kerja pada karyawan. Sebaliknya apabila komunikasi interpersonal antar karyawan tidak terjalin dengan baik, maka dapat menurunkan kepuasan kerja pada karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satu faktor yang diduga mempengaruhi adalah komunikasi interpersonal. Dengan komunikasi interpersonal yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Sehubungan dengan itu, Muhammad (2019) menyatakan ada dua kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai pekerjaan dan yang kedua karena hubungan dengan rekan kerjanya yang kurang baik.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka dari itu perlu di uji kebenarannya. Berdasarkan uraian pemikiran di atas dan untuk menjawab identifikasi masalah maka peneliti dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.
- H₀: Lingkungan Kerja tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.

H₂: Kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.

H₀: Kepemimpinan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.

H₃: Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.

H₀: Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.

H₄: Lingkungan Kerja, Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal. berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.

H₀: Lingkungan Kerja, Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal. berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Rajawali Hiyoto Medan.